

令和 4 年度 下 半 期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95番地		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉事業団		
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日まで		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	18,653,000円		
施設の設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.76㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターとの合築で事務室ほか共有部分あり		

●利用状況

		R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	4,608	5,769	3,769	2,956	2,193
	移動児童館利用者数	418	170	157	30	73
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※12(11)	※7(7)	※8(7)	1	2
	開館日数(単位:日)	151	155	151	94	150

※実施回数(施設未設置地区実施回数)

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤仕様書、事業計画書に基づく事業の実施	①計画通り実施しました。 閉館時間16:30までとし、16:30以降30分間は、館内消毒・清掃時間として新型コロナウイルス感染拡大防止に努めました。 ②所長、常勤職員3人、(4人のうち児童厚生員は2人) ③施設案内を担当エリアの未就園児親子に配布。児童センター便りを発行し、担当エリアの小学校や近隣の施設に配布、館内には行事ポスターと共に掲示、児童センターと法人のHPに掲載。また、SNSアプリ「Instagram」で様々な情報発信をしました。 ④ご意見箱を設置し利用者からのご意見・ご要望をいただける体制としています。また、苦情解決の仕組み・苦情の申出先を館内掲示することで苦情に対し早急に適切に対応できる体制としました。 児童・保護者を対象にアンケートを年間2回実施しています。(下半期は1回) ご意見箱に寄せられた苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、逐次館内に掲示するとともに、ホームページで公開し、改善できるものは迅速に対応しました。(おもちゃ追加等) ⑤仕様書、事業計画書に基づき事業を実施しました。
自主事業 提案事業		
施設管理	①施設設備の保守点検の実施 ②施設の衛生管理に対する配慮、快適に利用できる状態の保持 ③省エネルギー並びに環境への負荷の軽減に努めること ④施設・設備・備品等の維持管理	①管理者点検マニュアルに基づき保守点検を実施しました。 ②施設清掃は、職員による毎日の日常清掃と就労継続支援B型事業所(障がい者施設)による清掃を週2回実施するとともに、おもちゃは使用後すぐに消毒、施設の備品も毎日消毒を実施。消毒の難しい場所は噴霧器で消毒しました。 施設園庭の草刈り、落ち葉拾いなどこまめに環境整備に努めました。 施設内外の(カエル、蜂)などの害虫等の駆除を速やかに行いました。 業者によるエアコンフィルター清掃、ワックス清掃、ガラス拭きを実施しました。 ③各部屋を頻繁に見回り使用していない部屋の消灯やエアコンの適正温度・フィルター清掃を行い節電に努めました。 ④専門業者による野外遊具、設備点検を実施しました。また、「おもちゃ病院ぎふ」に来館してもらいおもちゃの修理を依頼しました。

施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <p>①迅速・適切な修繕の実施</p> <p>②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p>	<p>①緊急性のあるものは、早急に岐阜市、岐阜市社会福祉事業団事務局に即時報告して判断を仰いでいます。利用者の安全性が確保できないものは、安全が確保されるまで利用中止としています。</p> <p>②建物等大規模な修繕については、岐阜市社会福祉事業団事務局及び岐阜市に要望を提出しました。</p>
危機管理 法令遵守	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>①、②、③岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程、災害対策マニュアル、児童福祉法関係法令を遵守し適切に実施しました。</p> <p>災害や事故等が発生した場合には、岐阜市社会福祉事業団事務局並びに岐阜市に迅速に報告する体制を維持しました。</p> <p>個人情報に記載された用紙は、使用后全てシュレッダー処理を行い個人情報漏洩防止に努めました。</p> <p>また、3月に消防訓練(消火・通報・避難)を障害者センターと合同で実施しました。</p>

●利用者評価

利用者アンケートの 実施状況	<p><保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート></p> <p>期間: 令和5年1月4日～令和5年2月25日</p> <p>回答者数: 50人</p> <p><小・中・高校生用アンケート></p> <p>期間: 令和5年1月4日～令和5年2月25日</p> <p>回答者数: 50人(小学: 1年13人、2年5人、3年18人、4年3人、5年5人、6年6人)</p> <p>(中学: 1年0人、2年0人、3年0人)(高校: 1年0人、2年0人、3年0人)</p>
利用者アンケートの 実施結果	<p><保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート></p> <p>【校区】 三輪南(26人)、岩野田(5人)、藍川(4人)、三輪北(3人)、岩野田北(2人)、芥見東(2人)、その他市内(1人)、その他市外(7人)</p> <p>【年齢】 10代(0%)、20代(20%)、30代(52%)、40代(18%)、50代以上(10%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(10%)、ほぼ毎日(0%)、週2～3回(0%)、週1回(16%)、2週に1回(24%)、月1回(28%)、その他(22%)</p> <p>【来館相手】 子・孫(96%)、友人(3%)、その他(1%)</p> <p>【子・孫の年齢】 0歳(13%)、1歳(23%)、2歳(16%)、3歳以上(48%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(0%)、自転車(4%)、自家用車(96%)、公共交通機関(0%)、その他(0%)</p> <p>【何で知った】 ホームページ(20%)、広報紙・チラシ(2%)、学校(6%)、保育所・幼稚園(2%)、知人・友人(30%)、ぎふし子育て応援アプリ(2%)、ソーシャルメディア(12%)、その他(24%)</p> <p>【評価】</p> <p>(あいさつ) 満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(言葉づかい) 満足(90%)、ほぼ満足(8%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用者対応) 満足(90%)、ほぼ満足(8%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用しやすさ) 満足(76%)、ほぼ満足(16%)、普通(6%)、やや不満(2%)、不満(0%)</p> <p>(整理整頓) 満足(86%)、ほぼ満足(12%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(清潔感) 満足(88%)、ほぼ満足(10%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(換気) 満足(84%)、ほぼ満足(12%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p><小・中・高校生用アンケート></p> <p>【学校名】 三輪南小(35人)、三輪北小(5人)、芥見東(3人)、長良(2人)、その他市内(1人)、その他市外(4人)</p> <p>【学年】 小学: 1年(26%)、2年(10%)、3年(36%)、4年(6%)、5年(10%)、6年(12%)</p> <p>中学: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(2%)、毎日(4%)、週4・5回(6%)、週2・3回(18%)、週1回(32%)、その他(38%)</p> <p>【来館相手】 ひとり(5%)、友人(52%)、兄弟姉妹(18%)、父母(20%)、祖父母(5%)、親戚(0%)、その他(0%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(16%)、自転車(34%)、自家用車(50%)、バス・電車(0%)、その他(0%)</p> <p>【好きな遊び】 卓球(27%)、カラム(12%)、鬼ごっこ(11%)、ドッジボール(5%)、カードゲーム(5%)、ボードゲーム(4%)、その他(36%)</p>

<p>利用者からの 要望・苦情と 対応・改善</p>	<p><保護者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・もう少しおもちゃがあるとありがたい。 ⇒A. ご意見ありがとうございます。消毒の確実性の観点から一時撤去したものもあり、おっしゃる通り少なくなっております。安全にお使いいただけるものを検討し、段階的に、増やすかまたは入れ替えていきます。 ・幼児用トイレがあると良い。使いやすくしてほしい(洋式化)。 ⇒A. ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし、申し訳ございません。2階女子トイレ(洋式)におまるをご用意しておりますのでご利用くださいませ。また、現在、男女1基ずつ和式トイレから洋式トイレへの入れ替えを検討中であり、お子様用の便座及びベビーチェアの設置等も併せて検討させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。(クラブへの意見) ・名札を年齢別で色分けするとわかりやすいかとも思います。 ⇒ご意見ありがとうございます。参加される親御さんと子どもたちの視点から職員間でよく話し合い、また、他の参加される方々にも伺うなどして、検討させていただきます。の設置等も併せて検討させていただきます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 <p><児童></p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室のおもちゃで使う玉などを事務室に取りにいかなければならないのは、なぜですか。 ⇒A. ご意見ありがとうございます。1つは、「貸出し・返却」とすることで、次の人が使う前に確実に消毒できるからです。もう1つは、小さな玉などは、小さい子が間違えて口から飲み込むと危ないので、必ず職員がいる事務室で保管したいからです。皆さんが安全に楽しめるように、ご協力をお願いします。 ・新しいおもちゃを追加してほしい。 ⇒A. ご意見ありがとうございます。皆さんに楽しんでいただけるよう、おもちゃの入れ替えや、新しいおもちゃの購入について検討します。どのようなおもちゃが好きかなど、また教えていただけるとありがたいです。 ・ボールを解禁してほしい。 ⇒A. ご意見ありがとうございます。現在、前向きに検討中です。使えるようになりましたらお知らせします。
------------------------------------	--

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	①平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者アンケートの実施 ・運営委員会の開催	A	A	A
		②情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表 ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	S	S	S
		区分評価				S
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限発揮するものであること	③既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業（行事）等の実施	S	S	S
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	A	A	A
		⑤利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、プロモーション、設備の整備など）	・移動児童館の実施 ・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	A	A	A
		⑥利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施	S	S	S
		⑦施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置	・過不足ない適正な人数配置、無理のない職員体制	A	A	A
		区分評価				A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A	A
		⑨管理経費縮減の具体的方策	・管理経費縮減に繋がる方策の実施（リサイクルやリユース、節水・節電など）	A	A	A
		区分評価				A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	⑩組織及びスタッフ（採用予定者も含む）の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・児童厚生員を2人以上、その他の職員（施設が児童センターの場合は体育指導員）を1人以上配置（このうち最低1人は常勤職員とすること）	A	A	A
		⑪スタッフ（採用予定者も含む）の管理、監督体制	・職員の連携体制、職場環境の整備	A	A	A
		⑫スタッフ（採用予定者も含む）の人材育成の方策	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	A	S	S
		⑬リスクへの対応方策（利用者の安全確保策、防止策、非常時の対応マニュアルなど）	・危機管理（リスク）や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	A	B	B
		区分評価				A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域（以下「地元」という。）の振興、活性化などに貢献できるものであること	⑭地元の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）、地元住民の活用（雇用又はボランティア等）	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	A	A	A
		⑮地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加（地元行事への参加）又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	A	A	A
		区分評価				A

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>□情報公開広報の方策(公平性②透明性③、⑥) ・Instagram拡大、新たなフォロワー獲得のために、若い母親をターゲットに動画も投稿しました。 ・中学校との連携・中学生をターゲットに利用促進を図るために、三輪中学校から地域発見(三輪ディカバリー)の講義依頼を受け、中学生に児童センターの紹介、PR、利用促進、行事ボランティアの募集案内をしました。 ・中学生からの要望のあった(プリクラ)写真映えスポット(玄関花壇の有効活用)できるようにリニューアル検討中。 □既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施しました。(効果性③、⑥) ・新規にサイエンスショーを2回開催、科学に興味を持っていただくために、前岐阜市科学館館長を招き、科学的実験遊びは、好評を得ました。 ・Instagram拡大、新たなフォロワー獲得のために、若い母親をターゲットに動画も投稿しました。 ・「土曜日でも仕事がしたい」要望を受けて土曜日でも工作を実施し、(最高1日43人)の参加があり、好評を得ました。 ・「0歳児のリトミックも開催してほしい」要望を受けて講師に依頼をしてベビーリトミックを開催して、好評を得ました。 ・児童センターの認知度を高めるために、マスコットキャラクターを職員が3案作り、総選挙、名前の募集、ぬりえ大会を行い、シールを作成し、好評を得ました。 ・アンケートに要望のあった新しいおもちゃについては、他館と連絡をとり(横のつながり)人気のあるおもちゃ、好きなキャラクターを聞いて購入して好評を得ました。 □障害者センターの利用者と児童の交流について、利用者の得意なことを教えてもらったり、職員の特技を活かした活動をしたりするなど、今後も検討・実施していきます。(貢献性⑭) ・障害者センター利用者と児童の直接的な交流については、職員間で検討し当面の見送りを決定。また、可能となった際、ちぎり絵や絵葉書を題材として交流する準備を進めました。 ・障害者センターに職員を派遣し工作の講座を実施することで、繋がりを深めました。(上半期比: +4回) ・児童センター内にある障害者センター作品展示コーナーでの鑑賞をとおして間接的なふれあいを行いました。また、より多くの方の作品展示への意欲を高めるため、障害者センター利用者をコーナーに案内し、見ていただき児童との関わりなどを伝え、関心を示されました。 ・障害者センターで育てている作物を観察をし、水やりをして一緒に収穫しました。 □運営委員や地元住民と連携し、事業を豊かにしていく。(貢献性⑭、⑮) ・地元出身のリトミック講師を招き、毎月講座を開催して喜ばれています。また、問い合わせの多かった0歳児対象ベビーリトミックも依頼して開催して好評を得ています。 ・地元の母親サークル主催者に、母親クラブの宣伝をお願いして、母親クラブの(会員増)交流の中で、ヨガ講師(同校区)についての情報をいただいたので、今後の活用を検討中。 ・岐阜女子大学生によるエブロンシアターの会を2回実施し、好評を得ました。 ・中部学院大学(幼児教育学部)の学生ボランティアの受け入れを行いました。 ・「おもちゃ病院ぎふ」を隔月で行い、利用者及び施設の玩具を修理していただきました。 ・障がい者就労継続支援B型事業所による館内清掃を週2回実施しました。 □研修に積極的に参加し、利用者ニーズに応えられるようスキルアップを図っていく。(安定性安全性⑫) ・子どもの人権・心理的虐待防止研修会の参加しました。(中央青少年会館等) ・職員スキルアップ研修会(10月～6回開催)、新任職員研修会、ドリームシアター岐阜職員講師等の研修に参加しました。 ・不審者対応研修(岐阜県警)、普通救命講習(岐阜市消防本部)(子ども、幼児に対してのAEDの使い方等)に参加して伝達研修をしました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□毎月リトミック講座を開催するなど幼児がのびのびと身体を動かせる機会の提供に努められている点を評価する。 ・新たに、幼児クラブの申込書に「やりたいあそび」の欄を設け、それを活動に取り入れることで十分に楽しんでいただけた。 ・お問い合わせの多かった0歳児対象ベビーリトミックを導入し、好評を得ています。 ・コロナ基本対策をして、3学期幼児対象講座の定員を、従来の7組から10組に増加し、より多くの方にご参加いただきました。 ・申込制の講座については、移動児童館時にも直接宣伝をすることで、定員一杯ご参加いただけていました。 ・Instagramでは、新たに動画のツールを活用し、幼児クラブ等の活動風景を積極的に投稿して参加された方からもフォローしていただきました。 □新たな取り組み、特に若い親のニーズに則した取り組みを取り入れられている点を評価する。 ・新規にサイエンスショーを2回開催して好評を得ています。 ・Instagramでは新たに動画のツールを活用し、積極的に広報しました。(「インスタを見て…」増加、「子どもと一緒に楽しんでいます」のお声をいただきました。) ・お問い合わせの多かった0歳児対象ベビーリトミックを新規導入し、好評を得ています。 ・新たに、児童センターのマスコットキャラクターを導入。キャラクター選挙(計約300票)、名前募集、ぬりえ大会を実施して好評を得ています。 ・新たに、要望のあった土曜工作を実施し、好評を得ました。最高で(43人/1日)参加いただけました。(ハートチョコマグネット等)</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□引き続きコロナ感染拡大防止対策をしっかり行い安心安全な児童センター運営に努めます。 □HPやInstagramなどの情報発信ツールを適宜更新します。 □利用者から要望については、早急に可能な範囲で応えられるようにしていきます。 □障害者センターの利用者と児童の交流について、利用者の得意なことを教えてもらったり、今後も検討・実施していきます。 □運営委員や地元団体・地元住民等と連携し、児童センター事業を豊かにしていきます。 □研修に積極的に参加し、利用者ニーズに応えられるようスキルアップを図っていきます。 □母親クラブ各種クラブにおいて、職員の特技を講座に生かしていきます。 □配慮を要する利用者の支援については、注意深く見守り、各関係機関と連携をとって支援をしていきます。</p>

●所管課の意見

○上半期より開始したInstagramで投稿頻度や動画での投稿など工夫して広報を実施したり、中学生へ児童館をPRするなど、積極的な広報に努めている。

○サンフレンドみわ・児童センターのマスコットキャラクターの作成やそれに関わる活動の実施など、独自の新規事業を実施している。

○積極的な広報や利用者の要望により事業を拡大するなど、利用者増につながる取り組みを実施することができている。

○リスク管理について、今後迅速で適切な対応に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

利用者視点に立って独自の新規事業に取り組まれており、評価できる。

他施設との連携を積極的なされている。Instagramを活用して利用状況を載せるなどの広報活動がなされており、評価できる。